

Geliefd®
gedragskompas

wij zijn Augias
schoon-makers

Augias
schoon-makers



Gepassioneerd

Wij hebben liefde voor ons vak en laten dat merken aan onze omgeving: zichtbaar, hoorbaar en voelbaar



Eigen verantwoordelijkheid

We focussen ons op de eigen cirkel van invloed, denken na en tonen initiatief om problemen op te lossen en te voorkomen. We spreken elkaar aan op passen én niet passend Geliefd®-gedrag.



Loyaal

We zijn eerlijk en oprecht naar elkaar en praten over mensen alsof ze erbij zijn. Wanneer wij over anderen moeten praten die niet aanwezig zijn, doen wij dit met zuivere intenties.



Interesse

Wij hebben oprechte aandacht voor elkaar en verdiepen ons graag in ons vak.



Excellent

We houden niet van een zesjes-cultuur en streven voortdurend naar het beste resultaat.



Flexibel

Wij realiseren ons dat klantwensen soms per dag kunnen wijzigen en wij bewegen soepel mee.



Deskundig

We staan voor hoge kwaliteit, zijn gedreven en voeren onze taak vakkundig en volledig uit.



Respect

We handelen met fatsoen en waardering naar klanten, collega's, leveranciers én milieu.

Geliefd®
gedragskompass

Voor akkoord:

Medewerker

Leidinggevende

Voorwoord

Voortdurend **vernieuwen en aanpassen** aan onze omgeving: Augias schoonmakers wil en moet zich blijven ontwikkelen. Het is van levensbelang om ons **te onderscheiden** van onze concurrenten. Wij zijn een dienstverlenend bedrijf, dus jij maakt samen met je collega's, iedere dag het verschil voor onze klanten. Om écht voor **de langere termijn succesvol** te zijn en duurzame relaties aan te gaan, behoort het onderscheidend vermogen vooral in ons gedrag te zitten.

De afgelopen periode hebben we met een brede afvaardiging (het kernteam) hard gewerkt aan het vernieuwen van onze missie, visie en strategie. Een strategie bepalen is één. Deze realiseren is twee! Daarbij zijn uitstekende én **gemotiveerde medewerkers** in een onderscheidende cultuur van doorslaggevend belang. Deze gewenste cultuur is door het Kernteam vormgegeven in de zogenoemde **GELIEFD®-cultuur**.

In dit boekje tref je de belangrijkste zaken aan m.b.t. onze missie, visie en strategie, wat we verstaan onder Geliefd® en hoe daarin **passend gedrag** wordt vertaald naar de verschillende rollen in ons bedrijf. En natuurlijk ook andere belangrijke afspraken die nodig zijn voor een succesvol verloop van de dagelijkse gang van zaken. Laat dit boekje je inspireren en realiseer je dat **werken bij Augias schoonmakers** betekent dat ook jij hier 100% naar handelt. Hiermee lever je een actieve bijdrage aan het succes van Augias schoonmakers, aan een prettige en goede samenwerking met je collega's en maak je samen met ons hét nodige verschil.

Met dit boekje willen wij je graag **inspireren en duidelijkheid** verschaffen over de normen en waarden die ons daarbij gaan helpen. Voor vragen kun je altijd bij mij of je direct leidinggevende terecht.

Heel veel succes en plezier bij Augias schoonmakers!

Met vriendelijke groet,

namens **het gehele kernteam**

Maurits Timmermans

Directeur Augias schoonmakers



✦ ✦ ✦ Waar wij voor staan

Augias Schoonmakers is al meer dan **35 jaar dé betrouwbare** specialist die verrassende oplossingen biedt op nagenoeg al uw schoonmaak-gerelateerde vragen. Conform de wensen van onze klanten zorgen wij voor **professionele schoonmaak**. Ons gepassioneerd & deskundig team is breed inzetbaar, heeft affiniteit met **persoonlijke aandacht** en overtreft graag de verwachtingen.

Onze aanpak resulteert in een vlekkeloze werkomgeving waar uw **mensen zich thuis voelen** en zich volledig kunnen richten op hun kerntaken. Onze opgewekte medewerkers bezorgen **uw mensen kleine geluuksmomentjes**. Daar waar onze expertise ophoudt, schakelen wij professionele partners in onder onze regie.

Wij zijn een **ambitieuw en maatschappelijk verantwoord familiebedrijf** met een hart voor mens en milieu. Wij bieden ons team een uitdagende werkomgeving met ruimte voor eigen inbreng en investeren structureel in de ontwikkeling én het welzijn van onze mensen. Ons team bestaat uitsluitend uit **kwaliteit- en klantgedreven professionals** die gaan voor het best haalbare resultaat. Het nemen van eigen verantwoordelijkheid en samen met de relaties op zoek gaan naar **continue verbetering**, is voor hen vanzelfsprekend.

Dit resulteert in een duurzame samenwerking met onze opdrachtgevers, medewerkers en leveranciers.

Inhoudsopgave

Voorwoord.....	02
Waar wij voor staan	04

Eerst wat theorie

• Richten, inrichten en verrichten	07
• Quick Wins.....	08
• Missie & visie	09
• Kernteam	10
• Cirkel van invloed en betrokkenheid	11
• Persoonlijke stoplicht.....	12
• IK=EK.....	13
• DRP	14
• FET-methode	15
• GECC-model	16
• Uitleg van onze gewenste Geliefd [®] -cultuur.....	17



Momenten van de waarheid **KERNTeam**

1 Er gaat iets mis tussen afdelingen en/of collega's.....	20
2 Medewerkers tussen verschillende afdelingen hebben problemen met elkaar en vragen aan een lid van het kernteam om het op te lossen of om partij te kiezen	20

Momenten van de waarheid **ALGEMEEN**

3 Je ziet een collega bovengemiddeld GELIEFD [®] -gedrag vertonen	22
4 Je constateert NIET-GELIEFD [®] -gedrag naar een collega.....	22
5 Er wordt regelmatig NIET-GELIEFD [®] -gedrag bij een collega geconstateerd.....	23
6 Je kunt een afspraak niet nakomen.....	24
7 Je hoort een collega mopperen/roddelen.....	24
8 Ziekmelden.....	25
9 Verlof aanvragen	25
10 Telefoongebruik tijdens werktijd.....	25
11 Spelregels roken.....	26
12 Je hebt mooie ideeën gezien 'buiten' Augias ...	26
13 Er komt een klacht binnen	27
14 Professionele loyaliteit	28

Momenten van de waarheid **BINNENDIENST** —————

15	Inkomende telefoongesprekken	30
16	Uitleveren van onze schoonmaakartikelen	31
17	Groot vloeronderhoud gedurende de vakantie periodes	32
18	Inplannen van glasbewassing, situatie algemeen en situatie extra werk	33
19	De klant heeft contract getekend	34
20	De klant annuleert werkzaamheden	36
21	Werknemer maakt gebruik van dienstauto	36
22	De klant vraagt extra werkzaamheden aan op bijzondere dagen	37
23	Potentiële klant toon interesse.....	38

Momenten van de waarheid **WERKVLOER** —————

24	De kwaliteitsmanager bewaakt de kwaliteit.....	40
25	De klant vraagt iets wat niet is gepland.....	41
26	De klant heeft een klacht	42
27	De klant vertoont ongewenst gedrag	42
28	Je constateert dat er een vergissing is gemaakt waarvoor jij verantwoordelijk bent	43
29	Je constateert een onveilige situatie	43
30	Er komt iemand binnen bij de klant en/of je komt iemand tegen bij de klant	44

31	Je helpt mee de orde en netheid te bewaren en te bevorderen.....	44
32	Er start een nieuwe medewerker.....	46
33	Nieuwe medewerker is gestart.....	48

Momenten van de waarheid **HR** —————

34	Er is een vraag/onzekerheid/klacht over HR-aangelegenheden	50
35	Er is een vraag/onzekerheid/klacht over de salarisuitbetaling/het salaris	50
36	Medewerker heeft een verzoek waar geen standaard protocol/oplossing voor is.....	50
37	Sollicitaties	51
38	Planning/rooster nieuwe medewerkers.....	52



Waarom een gedragskompas?

Niet alleen WAT wij doen maar vooral HOE wij (samen) werken bepaalt het succes en bovendien ook of wij plezier hebben op en in ons werk. Daarom hebben wij de keuze gemaakt om te gaan voor GELIEFD®. Wat ons betreft een inspirerend acroniem met 8 belangrijke gedragskenmerken voor onze onderscheidende cultuur, te weten:

Gepassioneerd, Eigen verantwoordelijkheid, Loyaal, Interesse, Excelent, Flexibel, Deskundig en Respect

Werken bij Augias schoonmakers betekent dat je de algemene en schoonmaak specifieke momenten van de waarheid en het daarbij passend gedrag uit je hoofd kent en er naar handelt. Daarnaast vragen wij jou om jouw omgeving deelgenoot te maken van jouw momenten van de waarheid. Als collega's jou positief verrassen en zich GELIEFD® gedragen, dan is het fijn dat je complimenten geeft. Als iemand zich onverhoopt niet aan de afspraken houdt, verwachten wij dat je die collega daarop aanspreekt. Elkaar scherp houden is bepalend voor ons succes!



◆◆◆ Momenten van de Waarheid

De volgende momenten van de waarheid zijn samengesteld door het kernteam en kernteam plus. Lees ze aandachtig door, zodat je weet wat er van jou in specifieke situaties wordt verwacht.

Heb je aanvullingen? Geef deze dan door aan het kernteam. Jouw adviezen en aanbevelingen worden dan besproken in het kernteam en mogelijk overgenomen in de volgende editie.



28 Je constateert dat er een vergissing is gemaakt waarvoor jij verantwoordelijk bent

- Je onderkent dat collega's hier ongemak van hebben en Augias schoonmakers mogelijk extra kosten moet maken
- Je biedt je excuses aan de betreffende collega's/ klant
- Je geeft aan hoe je in de toekomst gaat voorkomen dat dit nogmaals gebeurt
- Je helpt actief mee aan het herstellen van de ontstane situatie en/of probleem.

29 Je constateert een onveilige situatie

SITUATIE 1: DE ONVEILIGE SITUATIE KAN DIRECT WORDEN OPGELOST.

- Waar mogelijk neem je direct actie om jezelf én de omgeving veilig te stellen en/of de oorzaak weg te nemen
- Je meldt de onveilige situatie en je uitgezette actie bij je kwaliteitsmanager en/of backoffice
- Kwaliteitsmanager en/of backoffice beoordeelt of/welke vervolgactie moet worden uitgezet

SITUATIE 2: EEN ONVEILIGE SITUATIE DIE NIET DIRECT KAN WORDEN OPGELOST.

- De kwaliteitsmanager bespreekt de onveilige situatie met de klant
- Tot nader orde wordt het werk stilgelegd die slaan op het onveilige werken (bijvoorbeeld met glasbewassing)

30 Er komt iemand binnen bij de klant en/of je komt iemand tegen bij de klant

- Zoek oogcontact en laat merken dat je de klant hebt gezien. Zorg voor een GELIEFD® moment bijvoorbeeld door goedemorgen/-middag/-avond te zeggen
- Als je de ruimte moet schoonmaken waar de klant zich bevindt, vraag dan vriendelijk of je de ruimte kan schoonmaken
- Vraag de klant of je nog iets kan betekenen of dat alles naar wens is
- Wens de klant een fijne dag bij het verlaten van de ruimte.

31 Je helpt mee de orde en netheid te bewaren en te bevorderen

- Je houdt je werkplek/werkkast schoon en netjes en aan het einde van je dienst laat je een opgeruimde werkplek/werkkast achter
- Naast je werkkast is ook je werkwagen netjes en staan je materialen netjes uitgestald
- Je leegt de (vuilnis)zakken en neemt die mee naar de juiste (dump)plek

✦✦✦ ✦ Het complete boekje bekijken?

Wij vertellen graag meer over ons bedrijf, dus wilt u dit complete boekje via de mail ontvangen, stuur dan een mail naar

info@augias.nl

en wij sturen hem op.

Wilt u een persoonlijk gesprek, bel dan 0343-493933 en wij komen graag naar u toe!

Met vriendelijke groet,

Maurits Timmermans